

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai pengaruh transparansi laporan keuangan, pengelolaan ZIS dan sikap pengelola terhadap tingkat kepercayaan donatur pada lembaga amal zakat Yatim Mandiri merupakan judul yang dipilih dan disusun berdasarkan rujukan berupa artikel pada jurnal hasil penelitian sebelumnya.

##### **2.1.1 Amelia Anggita, Indri Yuliafitri (2020)**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan pelayanan lembaga amal zakat terhadap minat membayar zakat di lembaga amal zakat”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel yaitu pengetahuan, kepercayaan dan pelayanan lembaga amal zakat dan ZIS. Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah minat masyarakat membayar zakat melalui lembaga amal zakat dan untuk variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah pengetahuan, kepercayaan dan pelayanan lembaga amal zakat. Sampel yang digunakan adalah masyarakat muslim dewasa Jakarta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik random sampling. Teknik pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya variabel pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat di lembaga amal zakat, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat di lembaga amal zakat, variabel

pelayanan yang diperoleh dari uji analisis regresi berganda menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh yang signifikan antara pelayan dengan minat membayar zakat di lembaga amil zakat.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah:

1. Dua variabel independent pada penelitian tersebut sama yakni kepercayaan dan pelayanan lembaga amil zakat.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah :

1. Pada penelitian terdahulu dalam teknik pengambil sampel yaitu menggunakan teknik random sampling
2. Pada penelitian sebelumnya menggunakan respon muslim dewasa di daerah Jakarta.

### **2.2.2 Nasim & Romdhon (2014)**

Penelitian ini berjudul “ Pengaruh transparansi laporan keuangan, pengelolaan ZIS dan sikap pengelola terhadap tingkat kepercayaan muzakki” penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh variabel transparansi laporan keuangan, pengelolaan ZIS dan sikap pengelola terhadap kepercayaan donatur di kota Bandung. Variabel independen pada penelitian ini adalah transparansi laporan keuangan, pengelolaan ZIS dan sikap pengelola, variabel dependen pada penelitian ini adalah kepercayaan donatur. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah muzakki pada lembaga amil zakat di kota Bandung. Hasil dari penelitian ini adalah variabel transparansi laporan keuangan, pengelolaan ZIS dan sikap pengelola berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

Pesamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah :

1. Variabel independen yang digunakan sama yakni transparansi laporan keuangan, pengelolaan ZIS dan sikap pengelola.
2. Metode yang digunakan pada penelitian terdahulu sama dengan penelitian saat ini.

Perbedaan penelitian yang akan datang dengan penelitian terdahulu :

1. Responden yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah muzakki pada lembaga amil zakat di kota Bandung.

### **2.2.3 Ikhwandha & Hudayati (2019)**

Penelitian ini berjudul “The Influence of Accountability, Transparency, and Affective and Cognitive Trusts on Interest in Paying Zakat”. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kepercayaan efektif dan kognitif atas membayar zakat. Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepercayaan. Variabel independen pada penelitian ini adalah transparansi, akuntabilitas. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner baik melalui BAZNAS. Populasi dalam penelitian ini adalah para muzakki dari BAZNAS kantor Provinsi Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa variabel transparansi tidak berpengaruh terhadap muzakki, variabel akuntabilitas lembaga zakat secara positif dan signifikan mempengaruhi kepercayaan.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah :

1. Salah satu variabel *independentnya* adalah transparansi.

2. Metode pengambilan sampel pada penelitian sebelumnya adalah menggunakan kuesioner.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah :

1. Populasi yang digunakan pada penelitian sebelumnya diambil langsung dari BAZNAS dipusat kota Yogyakarta.

#### **2.2.4 Yuliafitri & Khoiriyah (2016)**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel yaitu kepuasan muzakki, transparansi dan akuntabilitas pada lembaga amil zakat terhadap loyalitas muazakki. Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah loyalitas dan untuk variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepuasan, transparansi, akuntabilitas. Sampel yang digunakan adalah muzakki atau orang yang membayarkan zakat melalui LAZ Rumah Zakat. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik analisis *nonprobability sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya pengaruh kepuasan muzakki pada LAZ Rumah Zakat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muazakki LAZ dengan arah koefisien positif, transparansi LAZ Rumah Zakat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki LAZ tersebut dengan arah positif, akuntabilitas LAZ Rumah Zakat tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki LAZ tersebut dengan arah koefisien negatif.

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah :

1. Variabel *independentnya* adalah transparansi.

2. Metode pengambilan sampel pada penelitian sebelumnya adalah menggunakan kuesioner.
3. Kriteria muzakki yang dijadikan responden dalam penelitian adalah muzakki yang membayarkan zakatnya melalui LAZ Rumah Zakat.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah :

1. Pada penelitian sebelumnya dalam pengumpulan data menggunakan metode *nonprobability sampling*.
2. Populasi yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah PNS di dinas kabupaten tegal
3. Muslim dewasa di daerah Jakarta.



Tabel 2. 1  
PERBANDINGAN PENELITIAN TERDAHULU DAN SEKARANG

Penelitian Terdahulu	Tujuan	Metode			Hasil
		Sampel	Variabel	Analisis	
<b>Amelia Anggita (2020)</b>	Untuk mengetahui menganalisis pengaruh masing-masing variabel yaitu pengetahuan, kepercayaan dan pelayanan lembaga amil zakat dana ZIS	Sampel yang digunakan adalah masyarakat muslim dewasa jakarta	Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah minat masyarakat membayar zakat melalui lembaga amil zakat dan untuk variabel independen yang digunakan pada	Analisis Regresi Berganda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya variabel pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat di lembag amil zakat, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat di lembaga amil zakat, variabel pelayanan yang diperoleh dari uji analisis regresi berganda menunjukaN.

Penelitian Terdahulu	Tujuan	Metode			Hasil
		Sampel	Variabel	Analisis	
			penelitian ini adalah pengetahuan, kepercayaan dan pelayanan lembaga amil zakat		bahwa pelayanan berpengaruh yang signifikan antara pelayan dengan minat membayar zakat di lembaga amil zakat.
(Nasim & Romdhon , 2014)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pangaruh masing-masing variabel yaitu trnasprasi laporan keuangan, pengelolaan ZIS dan sikap	Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah muzakki pada lembaga amil zakat di kota Bandung	Variabel dependen kepercayaan donatur. Variabel independen yang digunakan yaitu adalah tranparasi laporan keuangan, pengelolaaan ZIS dan sikap pengelola	Teknis anlisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel transprasi laporan keuangan, pengelolaa ZIS dan sikap pengelola berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

Penelitian Terdahulu	Tujuan	Metode			Hasil
		Sampel	Variabel	Analisis	
	pengelola terhadap kepercayaan muzakki. dependen kepuasan donatur.				
<b>Ikhwandha &amp; Hidayati, 2019</b>	bertujuan untuk meneliti pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kepercayaan efektif dan kognitif atas membayar zakat. Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepercayaan	Populasi dalam penelitian ini adalah para muzakki dari BAZNAS kantor Provinsi Yogyakarta	Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepercayaan. Variabel independen pada penelitian ini adalah transparansi, akuntabilitas.	Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi bergand	Hasil dari penelitian menyatakan bahwa variabel transparansi tidak berpengaruh terhadap muzakki, variabel akuntabilitas lembaga zakat secara positif dan signifikan memengaruhi kepercayaan.



Penelitian Terdahulu	Tujuan	Metode			Hasil
		Sampel	Variabel	Analisis	
<b>Indri Yuliafitri,Asma NurKhoiriyah (2016)</b>	Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel yaitu kepuasan muzakki, transparansi dan akuntabilitas pada lembaga amil zakat terhadap loyalitas muazakki.	Sampel yang digunakan adalah muzakki atau orang yang membayarkan zakat melalui LAZ Rumah Zakat.	Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah loyalitas dan untuk variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepuasan, transparansi, akuntabilitas.	analisis <i>nonprobability sampling</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya pengaruh kepuasan muzakki pada LAZ Rumah Zakat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muazakki LAZ dengan arah koefisien positif, transparansi LAZ Rumah Zakat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki LAZ tersebut dengan arah positif, akuntabilitas LAZ Rumah Zakat tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki LAZ tersebut dengan arah koefisien negatif.

## 2.2 Landasan Teori

Sub bab ini berisi teori-teori yang akan menjadi dasar dalam menyusun kerangka pemikiran dan merumuskan hipotesis.

### 2.2.1 Kepercayaan

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks soisalnya. Hal tersebut disebabkan ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada orang yang kurang dipercayai.

Kepercayaan konsumen (*customer beliefs*) adalah semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang obyek, atribut, dan manfaatnya (Husein, 2003). Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan, dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Sedangkan atribut merupakan karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki ayau tidak dimiliki oleh objek. Dan manfaat adalah hasil positif yang diberikan atribut kepada konsumen.

Sehingga kepercayaan muzakki atau donatur dapat dirtikan sebagai bentuk penilaian dan pengetahuan donatur mengenai apa yang telah diberikan oleh lembaga pengelolaan zakat kepada doantur sehingga donatur dapat merasakan manfaatnya diamana hal ini sejalan dengan firman Allah SWT pada Surat Al-Maidah ayat 58

وَإِذَا نَادَيْتُمْ إِلَى الصَّلَاةِ اتَّخَذُوهَا هُزُوءًا وَلَعِبًا ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَوْمٌ لَا يَعْقِلُونَ

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*

(Nasim & Romdhon , 2014) memberikan gambaran bahwa terdapat empat elemen yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepercayaan seseorang terhadap organisasi, seperti dijelaskan berikut ini:

a. *Exhibiting Trust*

Tujuan dilakukannya pengukuran tingkat *exhibiting trust* yaitu untuk mengetahui tingkat kepercayaan yang sekarang sudah ada (*currently exist*) pada suatu tim atau suatu organisasi.

b. *Achieving Results*

Elemen kedua yang penting dan mendesak untuk meraih kepercayaan dalam dunia bisnis atau terlebih lagi dalam setiap keadaan yang menuntut adanya tindakan dan hasil adalah melibatkan kinerja seseorang dalam memenuhi kewajiban dan komitmen. Agar iklim kepercayaan tetap ada, setiap orang perlu memperhitungkan kesuksesan dan kemampuan bertahan perusahaan. Setiap orang dalam organisasi juga harus mampu mempertahankan hasil sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan.

c. *Acting with Integrity*

Integritas artinya jujur dalam perkataan dan konsisten dalam tindakan. Konsistensi merupakan dasar dari integritas. Terdapat empat tipe konsistensi, yang harus dicermati untuk memenangkan atau meraih kepercayaan orang lain. Prinsip-prinsip berikut ini sangat diperlukan untuk membantu perkembangan integritas dan perilaku yang konsisten dalam suatu organisasi, yaitu:

1. Menetapkan strategi dengan jelas
2. Mempunyai agenda yang terbuka
3. Mengakui adanya permasalahan
4. Memperjelas dan melanjutkan komitmen

d. *Demonstrating Concern*

Pada tingkatan dasar, seorang individu akan mempercayai orang lain yang peduli kepadanya. Untuk percaya kepada orang lain atau suatu organisasi, setiap orang merasa perlu bahwa orang lain atau suatu organisasi tersebut mau mendengar dan menanggapi kepentingannya. Berdasarkan hal yang telah dipaparkan di atas muncul dugaan awal bahwa terdapat pengaruh antara transparansi laporan keuangan yang dilakukan oleh lembaga amil zakat, pengelolaan dana zakat yang dilakukan lembaga amil zakat, dan sikap dari lembaga amil zakat itu sendiri terhadap tingkat kepercayaan donatur.

### **2.2.2 Transparansi Laporan Keuangan**

Prinsip transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan organisasi, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan,

serta hasil-hasil yang diperoleh. Transprasi laporan keuangan merupakan pemberian informasi mengenai keuangan kepada donatur sebagai bentuk pertanggungjawaban lembaga amil zakat terhadap donatur. Informasi yang dibutuhkan adalah informasi mengenai semua aspek kebijakan organisasi yang dapat diakses publik, dengan keterbukaan informasi tersebut diharapkan akan menghasilkan persaingan yang sehat, kepercayaan *stakeholders* dan pengelolaan terhadap dana zakat, infaq dan shadaqoh sehingga dari informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai pengambilan keputusan bagi para *stakeholder*. Selain itu undang-undang nomor 23 tahun 2011 menyebutkan bahwa lembaga amil zakat harus transparan mengenai pengelolaan, terutama keuangan. Laporan keuangan amil zakat dapat menjadi media komunikasi antara lembaga amil dengan pihak lainnya, karena laporan keuangan ZIS merupakan bentuk pertanggungjawaban operasional dari suatu lembaga amil yaitu kegiatan pengumpulan dan penyaluran dana zakat, infaq dan sedekah (ZIS). Supaya laporan keuangan itu transparan dan akuntabel maka harus ada standar akuntansi yang mengatur tentang hal tersebut.

Penyusunan laporan keuangan lembaga amil ZIS mengacu kepada PSAK No. 109, dan apabila ada hal-hal yang tidak diatur dalam PSAK 109 maka dapat menggunakan PSAK terkait sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam. Komponen laporan keuangan dalam PSAK 109 terdiri dari laporan posisi keuangan (Neraca), Laporan Perubahan Dana, Laporan Perubahan Aset Kelolaan, Laporan Arus Kas dan Catatan Atas Laporan Keuangan. Transparansi harus seimbang dengan kebutuhan akan kerahasiaan lembaga maupun informasi-informasi yang mempengaruhi hak privasi individu. Karena organisasi

menghasilkan data jumlah yang besar, maka dibutuhkan petugas informasi yang profesional, bukan untuk membuat dalih atas keputusan organisasi, tetapi untuk menyebarluaskan keputusan-keputusan yang penting kepada masyarakat. Informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses.

### **2.2.3 Pengelolaan ZIS**

Dalam UU pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat. Selain itu undang-undang nomor 23 tahun 2011 tentang zakat yang bertujuan untuk menata pengelolaan zakat lebih baik guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap badan amil zakat. Untuk melihat pengelolaan zakat yang baik pada lembaga amil zakat maka, kita dapat melihat dari fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan oleh lembaga amil zakat tersebut. Menurut (Sule & Saefullah, 2005) fungsi-fungsi manajemen yang dimaksud adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, pengawasan dan pengendalian.

### **2.2.4 Sikap Pengelola**

Sikap (attitude) adalah merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau obyek. Oleh karena itu bila pada lembaga amil zakat, sikap dari lembaga amil zakat yang dilihat dari cara frontliner berhadapan dengan donatur. Dengan pemaparan yang baik dari frontliner diharapkan donatur menjadi semakin percaya terhadap lembaga amil zakat. Oleh karena itu sikap juga bisa kita lihat dari bagaimana kemampuan suatu lembaga untuk

berinteraksi dengan publik. “Dalam arti sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery system yang sehat. Saleh (2010) dalam kajian *Public Service Communication* akan lebih menekankan pada beberapa kajian berikut yaitu:

1. Citra dan reputasi, yaitu bagaimana kegiatan komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat menciptakan citra yang positif bagi organisasi dan mendorong tercapainya reputasi yang baik bagi organisasi tersebut.
2. *Handling complaint* yaitu bagaimana kegiatan komunikasi pelayanan publik dalam menangani keluhan publik serta bagaimana strategi komunikasi yang efektif dalam hal tersebut.
3. Etika pelayanan. Kajian komunikasi pelayanan publik memfokuskan pada bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik (service excellent) bagi masyarakat yang dilayani.
4. *Customer Service* yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus bagi para pelanggan.

Hal ini sangat penting bagi kenyamanan dan kepuasan masyarakat, termasuk kepuasan pelayanan yang diberikan lembaga amil zakat terhadap donatur yang sedang membayarkan zakatnya

### **2.2.5 Pengaruh Trasparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur**

Transparansi laporan keuangan merupakan pemberian informasi mengenai keuangan kepada para donatur sebagai bentuk pertanggungjawaban lembaga amil zakat terhadap donatur. Undang-undang nomor 23 tahun 2011 menyebutkan bahwa lembaga amil zakat harus transparan mengenai pengelolaan, terutama dalam bidang keuangan. Dalam meningkatkan kepercayaan donatur terhadap transparansi laporan keuangan maka pihak LAZ dapat meningkatkan kredibilitas suatu lembaga yang dilihat dari transparansi yang dilakukan oleh lembaga tersebut. Dengan adanya pemberian laporan keuangan secara berkala dapat menjadi salah satu indikator agar donatur yang telah menyalurkan dana ZIS pada lembaga amil zakat tetap menyalurkan dananya dan bagi calon doantur akan menjadi tolak ukur apakah nantinya akan memilih lembaga amil zakat tersebut sebagai salah satu lembaga yang dipercayainya. Pemebrian informasi laporan keunagan secara berkala, tepat dan akurat akan mejadi salaha satu item pembeda antara lembag amil zakat satu dengan lainnya sehingga pentingnya adanya transaprasi laporan yang dilakukan oleh lembaga amil zakat kepada donaturnya akan menjadi nilai tambah kepercayaan dari donatur.

### **2.2.6 Pengaruh Pengelolaan ZIS Terhadap Kepercayaan Donatur**

Pengeloaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat . Untuk melihat pengelolaan zakat yang baik pada lembaga amil zakat maka, kita dapat melihat dari fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan



oleh lembaga amil zakat tersebut. Fungsi-fungsi manajemen yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. perencanaan (*planning*)
2. pengordinasian (*organizing*)
3. pengarah dan pengimplemtasian (*directing/lending*)
4. pengawasan dan pengendalian (*controlling*)

Beberapa hal tersebut adalah penting bagi kepuasan donatur, kepuasan yang diberikan oleh lembaga amil zakat berupa pengelola dana ZIS yang baik bagi donatur yang menyalurkan dana ZIS.

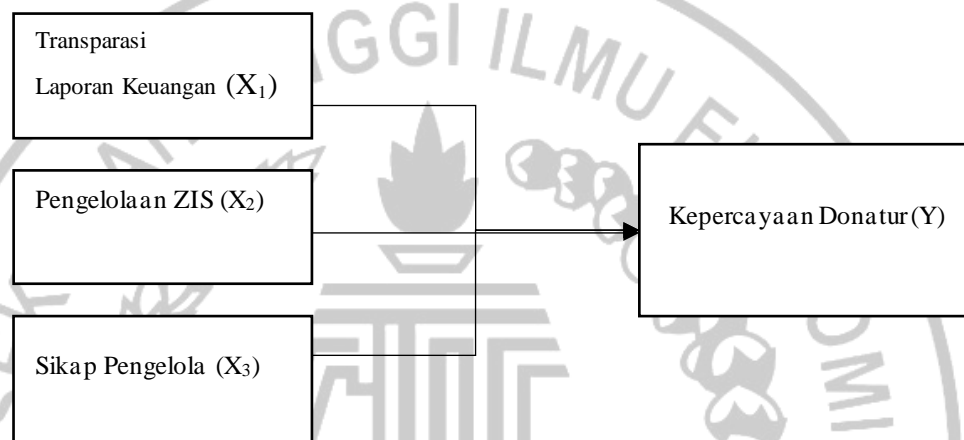
#### **2.2.7 Pengaruh Sikap Pengelola Terhadap Kepercayaan Donatur**

Sikap dapat diposisikan sebagai hasil evaluasi terhadap obyek yang diekspresikan ke dalam emosi dan perilaku. Sikap cenderung mempengaruhi respon sesuai dan tidak yang menyebabkan respon-respon yang konsisten. Oleh karena itu sikap juga bisa kita lihat dari bagaimana kemampuan suatu lembaga untuk berinteraksi dengan halayak publik. Dalam meningkatkan kepercayaan donatur terhadap pengaruh sikap pengelola maka pihak LAZ dalam dapat menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Dengan pemberian servis terbaik kepada donatur maupun calon donatur akan meingkatkan kepercayaan karean hal yang pertama terlihat oleh donatur adalah sikap pengelola yang baik, sabar, sopan dan pemebrian pelayanan yang sepenuh hati dan ikhlas, jika hal tersebut dilakukan oleh lembaga amil zakat maka donatur akan merasa bahwa ia adalah prioritas yang diutamakan dan akan menimbulkan rasa nyaman serta aman jika kedepannya donatur tetap menyalurkan dana ZIS

kepada lembaga amil zakat. Sikap pengelola yang baik akan memberikan benefit yang tinggi bagi kepuasan donatur.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan sub bab sebelumnya, maka dapat dibuat kerangka sebagai berikut:



Gambar 2. 1  
KERANGKA PEMIKIRAN

### 2.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H<sub>1</sub>: Trasparasi laporan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan donatur pada lembaga ail zakat Yatim Mandiri.
- H<sub>2</sub>: Pengelolaa ZIS berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan donatur pada lembaga ail zakat Yatim Mandiri.
- H<sub>3</sub>: Sikap pengelola berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur pada lembaga amil zakat Yatim Mandiri.